



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเหตุรำคาญ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา
อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

คำนำ

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ สอดคล้องกับบทบัญญัติตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ให้ความหมายของเหตุรำคาญว่า คือ เหตุอันหนึ่งอันใด อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้ได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในการห้ามผู้หนึ่งผู้ใดในพื้นที่ หรือสาธารณะหรือสถานที่เอกชน รวมทั้งการระงับเหตุรำคาญด้วย ตลอดทั้งการดูแล ปรับปรุงบำรุงรักษา บรรดาถนน ทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ คูคลองและสถานที่ต่าง ๆ ในเขตของตน ให้ปราศจากเหตุรำคาญ ทั้งนี้ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือเพื่อระงับ กำจัดและควบคุมเหตุรำคาญต่าง ๆ ได้เนื่องจากชุมชน ตำบลสร้างนกทา มีชุมชนที่บ้่านติดกัน ปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจึงมาจากเหตุรำคาญในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นต้นเหตุของการเกิดเหตุรำคาญ จึงเป็นอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการและระงับเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมาย และเป็นการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนที่วางแผนไว้แล้ว รายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากการกำจัดขยะ(การเผาขยะ)ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น เป็นต้น การดำเนินงานแก้ไขและระงับเหตุรำคาญส่วนใหญ่ยังขาดการมีส่วนร่วมจากแกนนำชุมชน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนเป็นการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทาเพื่อให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ตำบลสร้างนกทาต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อระงับเหตุรำคาญทางด้านสาธารณสุข ในการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีในสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้สามารถบริหารจัดการบริการให้ได้คุณภาพมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๑
ผู้รับผิดชอบ	๑
แผนภูมิการทำงาน	๒
รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ
(Standard Operating Procedure : SOP)
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนและเหตุรำคาญ (Standard Operating Procedure : SOP) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีเป้าหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ นำกระบวนการมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเหตุรำคาญ ไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

ประโยชน์ของการจัดคู่มือ SOP

๑. ผู้ปฏิบัติที่ใช้คู่มือ SOP นี้จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

๒. เป็นคู่มือช่วยในการเรียนรู้การทำงานของผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการสอนงาน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้แต่ละหน่วยงาน สามารถเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

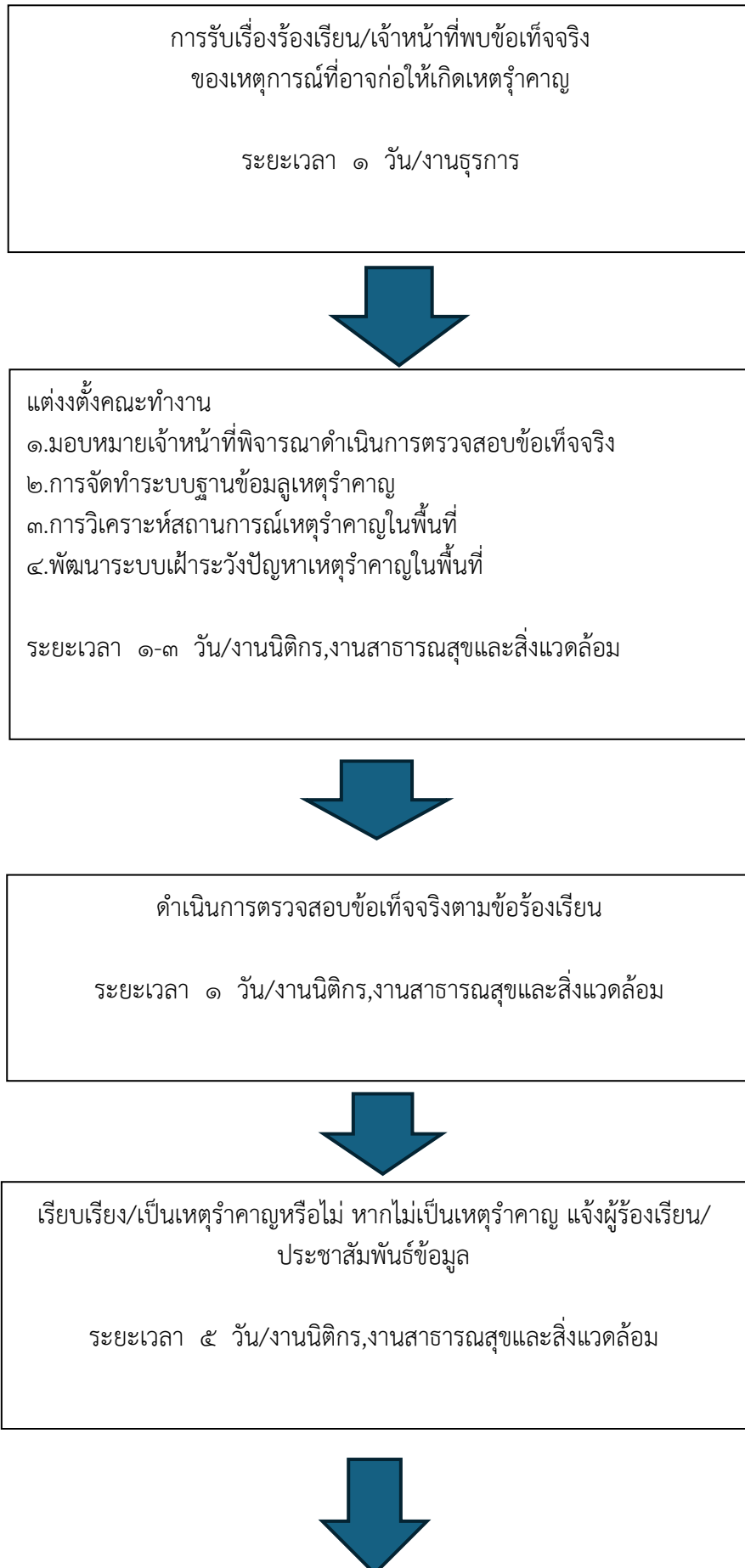
ขอบเขต

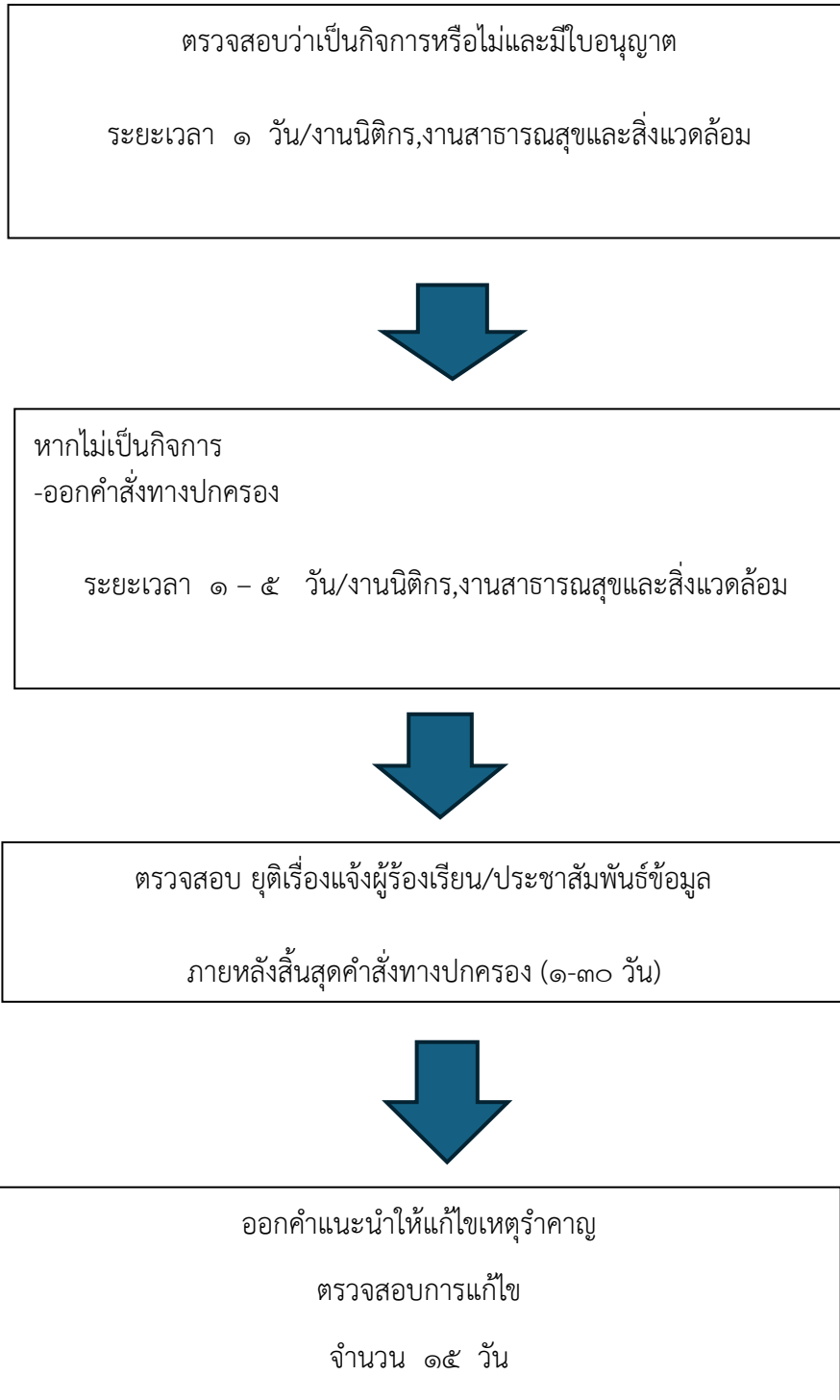
ครอบคลุมการดำเนินงานของเจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การแต่งตั้งคณะทำงาน การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเหตุรำคาญ การจัดทำข้อสรุปวิเคราะห์ข้อมูล แปรผล วินิจฉัย และรายงาน

ผู้รับผิดชอบ

๑. เจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุข
๓. ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

แผนภูมิการปฏิบัติงาน





รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การรับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุขพ.ศ.๒๕๓๕ ในการจัดการเหตุรำคาญ ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องเหตุรำคาญจากประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำของหน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูล การส่งต่อ การสั่งการให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน (โทรศัพท์โทรสาร หนังสือร้องเรียน คำร้องทั่วไป หรือภาพ/ข้อมูลทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา
- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง/ไปรษณีย์: สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

หมู่ที่ ๑ ตำบลสร้างนกทา อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๐๐๐ โทร ๐๔๕-๕๒๕๘๔๑
Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา

E-mail : saraban@srangnoktha.go.th

เว็บไซต์: <http://srangnoktha.go.th>

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเหตุรำคาญ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างนกทา กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการปัญหาเหตุรำคาญ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความครอบคลุมกับสภาพปัญหา ซึ่งสามารถแต่งตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นต้น และประกาศแต่งตั้งที่ปรึกษาในการจัดการเหตุรำคาญในพื้นที่กรณีต้องมีการหารือ หรือขอความช่วยเหลือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และปศุสัตว์จังหวัด เป็นต้น ร่วมเป็น คณะทำงาน เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาเหตุรำคาญในหลายด้าน ทั้งนี้คณะกรรมการ ต้องปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการลงพื้นที่ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมทั้งดำเนินการควบคุมปัญหา กรณีเกิดเหตุร้องเรียนในพื้นที่

๒.๒ การจัดทำระบบฐานข้อมูลเหตุรำคาญ คณะทำงานต้องจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลการรายงานผลเกี่ยวกับเหตุรำคาญ แล้วนำข้อมูลมาจัดทำสถิติปัญหาเหตุรำคาญ โดยต้องแยกรายละเอียดข้อมูลประเภท เหตุรำคาญ สภาพปัญหา แหล่งเกิดปัญหา กลุ่มประชาชนที่เดือดร้อน ซึ่งอาจทำเป็นฐานข้อมูลประจำเดือน ประจำปรวมทั้งการจัดดับประเภทเหตุรำคาญจากมากไปน้อย เพื่อสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และกำหนดรูปแบบการเฝ้าระวังเหตุรำคาญที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ได้

๒.๓ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงจากชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้ได้รับข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน ก่อนลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจวินิจฉัย หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกิดเหตุทั้งสถานที่ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน โดยใช้หลักการทางวิชาการ เทคโนโลยี(กรณีจำเป็น) แล้วนำข้อมูลมาการเรียบเรียงวิเคราะห์และแปรผลหาข้อสรุป โดยเทียบเคียงตามกฎหมาย หรือมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ เรียบเรียง วิเคราะห์และแปรผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ข้างเคียง และสภาพ ปัญหาโดยรอบทั้งภายในสถานที่ถูกร้องเรียนและบ้านผู้ร้องเรียน โดยมีการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด หากมีการเก็บตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมเพื่อวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการต้องศึกษาการเก็บรักษาตัวอย่างเป็นอย่างดีจากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปรผล โดยเทียบเคียงตามมาตรฐานของกฎหมาย โดยต้องชี้ให้เห็นว่าเหตุร้องเรียนที่เกิดขึ้นถือเป็นเหตุรำคาญจริงหรือไม่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องพิจารณาประเด็น ดังนี้

๒.๔.๑ กรณีเหตุร้องเรียน → ไม่เป็นเหตุรำคาญ ให้ทำการยุติเรื่อง โดยประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากไม่ทราบชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่แน่ชัด ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์หรือหนังสือพิมพ์ชุมชน เป็นต้น

๒.๔.๒ กรณีเหตุร้องเรียน → เป็นเหตุรำคาญ ให้พิจารณาว่าผู้ก่อเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จัดเป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข หรือไม่

กรณีที่ ๑ เป็นเหตุรำคาญที่ มิใช่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่ทำการออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ทำการตรวจติดตามการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ก่อเหตุด้วย กล่าวคือ หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งทางการปกครองและสามารถแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญได้ ให้ทำการยุติเรื่อง แล้วแจ้งผู้ร้องเรียน แต่หากไม่ทราบชื่อรวมทั้งที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ

กรณีที่ ๒ เป็นเหตุรำคาญ ที่เกิด จากกิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาว่ากิจการที่ก่อเหตุดังกล่าว ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ ดังนี้

๑) กรณีผู้ก่อเหตุไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการฯ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้

๒) กรณีผู้ก่อเหตุได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ ตามกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการออกคำแนะนำ ตามแบบตัวอย่างตรวจแนะนำของเจ้าพนักงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ก. หากผู้ก่อเหตุดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจติดตาม หากปรับปรุง ผ่าน เหตุรำคาญยุติให้ทำการยุติเรื่องแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไป ยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ หากปรับปรุง ไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ออกคำสั่งทางการปกครองเพื่อให้ผู้ก่อเหตุรำคาญทำการปรับปรุงแก้ไขเหตุรำคาญภายในระยะเวลาที่กำหนดเมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง และทำให้เหตุรำคาญยุติให้ทำการยุติเรื่อง แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งกำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

ข. หากผู้ก่อเหตุไม่ดำเนินการแก้ไขเหตุรำคาญตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ ออกคำสั่งทางการปกครอง เพื่อให้ปรับปรุง แก้ไขปัญหา เมื่อผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจติดตาม หากผู้ก่อเหตุปฏิบัติตามคำสั่ง ทำให้เหตุรำคาญยุติให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาไปยังประชาชนทั่วไป โดยผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ แต่หากปฏิบัติไม่ผ่าน ตามคำสั่งที่กำหนด และเหตุรำคาญยังไม่ยุติเรื่องให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีกับผู้ก่อเหตุได้ตามกฎหมาย

การกำหนดนิยาม

เหตุรำคาญ หมายถึง เหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำ ดังต่อไปนี้

-แหล่งน้ำ ทางระบายน้ำ ที่อาบน้ำ หรือที่ใส่มูลหรือเถ่า หรือสถานที่อื่นใดซึ่งอยู่ในทำเลไม่เหมาะสมสกปรก มีการสะสม หรือหมักหมมของสิ่งของ มีการเททิ้งสิ่งใด เป็นเหตุให้มีกลิ่นเหม็นหรือละอองเป็นพิษ หรือเป็นหรือน่าจะเป็นที่เพาะพันธุ์พาหะนำโรค หรือก่อให้เกิดการเสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

-การเลี้ยงสัตว์ในที่หรือวิธีใด หรือมีจำนวนเกินสมควรจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

-อาคารอันเป็นที่อยู่ของคนหรือสัตว์โรงงานหรือสถานที่ประกอบการใดไม่มีการระบายอากาศ การระบายน้ำ การกำจัดสิ่งปฏิกูล หรือการควบคุมสารเป็นพิษหรือมีแต่ไม่มีการควบคุมให้ปราศจากกลิ่นเหม็นหรือละอองสารเป็นพิษอย่างพอเพียงจนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

-การกระทำใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดกลิ่น แสง รังสีเสียง ความร้อน สิ่งที่มีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง เขม่า เถ้า หรือกรณีอื่น ๆ ใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้ก่อเหตุ หมายถึง บุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือสถานที่ประกอบกิจการใด ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเหตุรำคาญจนเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียน

สถานที่ประกอบกิจการ หมายถึง กิจการที่เป็นอันตรายทางสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕